|  |  |
| --- | --- |
| **Denetleme İle İlgili Bilgiler** | |
| **Görev Onayı Tarih ve Sayısı** |  |
| **Denetlenen İşletmenin Unvanı** |  |
| **Denetlemeyi Gerçekleştiren** |  |
| **Denetleme Tarihi** |  |
| **Denetleme Yeri** |  |
| **Denetleme Türü** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Denetleme Heyeti** | |
| **Unvan** | **Adı Soyadı** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Görüşülen Kişiler** | |
| **Unvan** | **Adı Soyadı** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Değerlendirme | | | |  |
| # | Ref. | Konu | S | U | UD | BS | Açıklamalar |
| HAVA TAŞIMA İŞLETMELERİ | | | | | | | |
| 1 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 1 | Yolcu Hizmetleri Birimi var mı? | □ | □ | □ | 1 |  |
| 2 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 1 | Birimin hizmet prosedürü var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Değerlendirme | | | |  |
| # | Ref. | Konu | S | U | UD | BS | Açıklamalar |
| HAVA TAŞIMA İŞLETMELERİ | | | | | | | |
| 4 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 3 | Havayolunun sefer düzenlenen havaalanlarındaki yetkililerinin veya yetki verilen temsilcilerinin iletişim bilgileri ilgili havaalanı işletmecilerine bildirilmiş mi? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 5 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 4 | Web sitesinin ana sayfasında ya da görülebilir bir alanında “yolcu hakları” adlı bir bölüm, yolcu hakları ile ilgili bilgiler ve Yönetmelik var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 6 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 5 | Sitede yolcu hakları ile ilgili bölümde yolcuların şikâyet veya isteklerini iletebilmeleri için, 7 gün 24 saat ulaşılabilir telefon, e-posta ve faks bilgisi var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 7 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 7 | Check-in bankolarında veya biniş kapılarında, yönetmelik kapsamında yolcunun uçağa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi veya en az iki saat tehir edilmesi durumlarında verilecek hizmetler ile ilgili hakları belirten ifade ile ilgili olarak Türkçe ve İngilizce, en az A4 boyutunda ve 20 punto hazırlanması gereken bilgilendirme bülteni var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 8 | SHY-YOLCU  Madde 15 b | Uygulama prosedürlerine yönelik bilgileri içeren broşür hazırlanmış mı? | □ | □ | □ | 2 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Değerlendirme | | | |  |
| # | Ref. | Konu | S | U | UD | BS | Açıklamalar |
| HAVAALANI İŞLETMECİLERİ | | | | | | | |
| 9 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 1 | Yolcuların rahatça görecekleri şekilde, 60\*100cm veya ortama uygun ebatta, hazırlanması gereken afiş geliş, gidiş ve arındırılmış alanda mevcut mu? | □ | □ | □ | 1 |  |
| 10 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 2 | Havaalanındaki yolcuların “yolcu hakları” ile ilgili olarak, her an ulaşabileceği bir görevli belirlenmiş mi? | □ | □ | □ | 2 |  |
|  |  |  | Değerlendirme | | | |  |
| # | Ref. | Konu | S | U | UD | BS | Açıklamalar |
| HAVAALANI İŞLETMECİLERİ | | | | | | | |
| 11 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 2 | Yolcu hakları ile ilgili olarak görevlendirilen personelin iletişim bilgisi afişe yazılmış mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 12 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 5 | Yolcu bilgilendirme bülteni var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 13 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 3 | Sefer düzenleyen havayollarının yolcu hizmetlerinden sorumlu yöneticisinin, yardımcısının ve biriminin iletişim bilgilerini içeren liste var mı? | □ | □ | □ | 2 |  |
| 14 | Yolcu Hakları Genelgesi  Madde 5 | Genelge kapsamında denetim yapılıyor mu? | □ | □ | □ | 2 |  |

|  |
| --- |
| **Tespit Edilen Bulgular ve düşünceler** |
|  |

|  |
| --- |
| **İşletme temsilcilerinin tespit edilen bulguları kabul edip etmediği** |
|  |

**Kontrol listesinde kullanılan kısaltmalar:**

S: Sorulmadı

U: Uygun

UD: Uygun değil

BS: Bulgu seviyesi

#: Standart bulgu numarası

**Not**: Bu kontrol listesinde UO-OPS-ORG-# tipi standart bulgu numarası kullanılır.